

Simple Personal Justo

História de transformação contínua

O QUE A
GENTE PODE
FAZER POR
VOCÊ HOJE?

Fomos o primeiro banco a adotar o NPS, pautando a nossa performance pela **satisfação do cliente**



FOLHA DE S. PAULO

Santander oferecerá desconto de 25% em dívidas atrasadas

No Rio e em São Paulo, **reinventamos** o modelo de agências com o **Work Café**



EXAME

Santander zera taxa de carregamento da previdência privada

O GLOBO

Santander faz parceria com “banco do Brics” para projetos de infraestrutura

Intensificamos o nosso movimento de expansão para o interior do país. São **36 novas** agências



Facilitamos o crédito imobiliário com a **menor taxa** do mercado



Valor

Tesouraria e varejo levam Santander a retorno de **19%**



O ESTADO DE S. PAULO

Santander registra seu maior lucro anual no Brasil



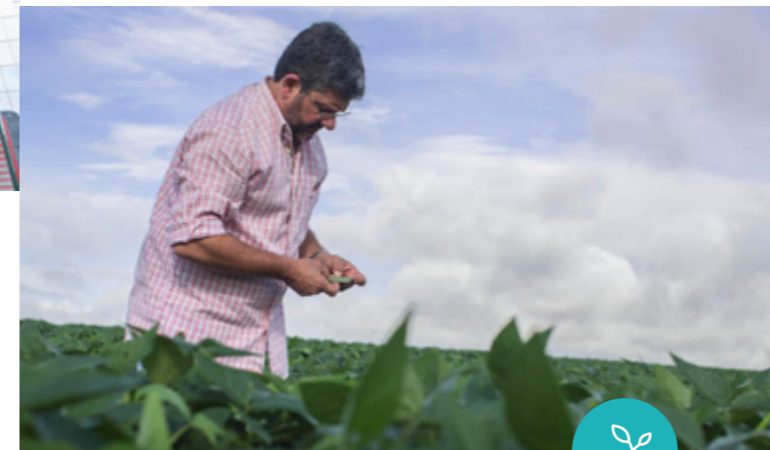
REUTERS

Santander Brasil aprova R\$4,8 bi em dividendos e juros sobre capital próprio



NEGÓCIOS

Santander abre linha de crédito para equipamentos de energia solar



Impulsionamos um futuro de **energia limpa e agricultura sustentável**



BLACKWEEK

Fizemos uma **megapromoção inédita** no Brasil



Realizamos um aulão para **7 mil estudantes**: o Preparação Universia

Equipe engajada: alegria e disposição **até debaixo d'água**

EXAME

Santander Brasil relaciona melhora nos indicadores operacionais ao maior engajamento dos funcionários



Abrimos a cortina para revelar **nossos próprios e incríveis talentos**



Batemos **recorde de arrecadação e solidariedade** no Amigo do Valor



Cultura, lazer, empreendedorismo: o primeiro ano do **Farol Santander**



Um banco cada vez mais perto das pessoas

O ano de 2018 teve um significado especial para nós do Santander Brasil. Nos 365 dias do ano, debaixo de chuva ou de sol, buscamos com obsessão satisfazer a cada um de nossos mais de 24 milhões de clientes. Com eles, e com o apoio de nossos acionistas e funcionários, expandimos nossos negócios, **aceleramos nossa trajetória de crescimento sustentável e tivemos um resultado histórico**. Assim, geramos riqueza e contribuimos para pessoas e empresas prosperarem.

Nosso compromisso, acima de tudo, é com o Brasil e os brasileiros. Queremos estar cada vez mais perto das pessoas. Para isso, abrimos 36 agências no interior do país e estamos transformando outras unidades em centros de trabalho compartilhado e convivência criativa, como o Work Café. Expandimos a atuação do Prospera Santander Microcrédito para apoiar pequenos negócios em mais de 700 municípios.

Trouxemos a **transformação digital** para o centro da organização. Nos posicionamos ao lado dos **empreendedores** e de setores importantes da economia, como o **agronegócio**. Fortalecemos negócios como Getnet, Cartões e Santander Financiamentos. E acabamos de lançar a Pi, nova plataforma online de investimentos que mostra que tranquilidade financeira e realização de sonhos estão ao alcance de todos.

Nossos esforços para ser um banco sem igual têm sido recompensados. Em 2018, **conquistamos o maior ROE da história (21,1%) e alcançamos um lucro líquido de R\$ 12,4 bilhões**. Outra métrica de sucesso é o avanço do grau de **satisfação dos nossos clientes** no NPS (*Net Promoter Score*) em 2018, de 43 para 57 pontos. Fomos o primeiro banco a divulgar esse indicador. Isso é **transparência e compromisso público**. A avaliação das pessoas sobre o serviço que prestamos é a bússola que nos guia.

Nossa potência está nos 48 mil colaboradores que trazem de casa, toda manhã, sua imensa **vontade de realizar**. Esse sentimento transparece em pesquisas de engajamento como a *Great Place to Work*, que nos

colocou mais uma vez na lista de melhores empresas para se trabalhar no Brasil. E, em 2018, organizamos a primeira edição de O Incrível Show de Talentos Santander, uma **celebração das múltiplas qualidades** – e da crescente diversidade – de nosso time.

Também apostamos em um **futuro mais sustentável**. Financiamos tecnologias para geração de energias renováveis e lançamos o CDC Solar. No âmbito social, batemos recorde de contribuição dos colaboradores, clientes e parceiros para o Amigo de Valor, que destina recursos financeiros a projetos voltados à criança e ao adolescente em situação de vulnerabilidade.

Chegamos a 2019 comemorando o primeiro aniversário do Farol Santander, nosso **polo de cultura, lazer e empreendedorismo** que virou um marco no coração de São Paulo.

Queremos fomentar o talento não só de nossos funcionários. **Queremos ajudar as pessoas a transformarem suas vidas**. E para isso não há ferramenta mais poderosa do que a educação. Pela primeira vez, reunimos 7 mil estudantes do Ensino Médio no Ginásio do Ibirapuera, em São Paulo, para o Preparadão Universia. Foi o **maior festival de educação já realizado no país**.

Nosso sonho é impactar cada vez mais o Brasil e a sociedade, oferecendo uma experiência incomparável aos clientes que transacionam conosco e transformando de maneira positiva a vida profissional dos nossos colaboradores.

Não poderia deixar de agradecer a confiança de nossos clientes e acionistas. Aos colaboradores, termino essa mensagem com minha mão no coração, porque o pulsar da energia de cada um e o calor da nossa chama exemplificam o que **podemos esperar do nosso Banco daqui para frente: um crescimento rentável e socialmente responsável**.

Sérgio Rial, presidente



“Os resultados históricos que alcançamos em 2018 são a conquista de um time de 48 mil colaboradores que trabalham, todos os dias, com foco absoluto no cliente, brilho nos olhos e uma imensa vontade de realizar. Ainda temos um longo caminho pela frente, mas estamos prontos para acelerar ainda mais.”

Confiança e Ética a gente escreve com letra maiúscula

Nossa **história de transformação** contínua tem gerado resultados excepcionais para nossos acionistas, sob o impulso de iniciativas conduzidas com segurança e solidez em uma mão e com ousadia e espírito empreendedor na outra. Seguimos no caminho certo, amparados por uma sólida governança corporativa.

O Conselho de Administração busca aprimoramento constante e conta com um programa estruturado de educação continuada em temas contemporâneos e essenciais para nossos negócios. E incorpora práticas como o veto ao acúmulo dos cargos de presidente do Conselho e presidente do Banco. Hoje, **50% dos conselheiros são independentes**, incluindo o presidente.

Nos últimos anos, aumentamos nossa diversidade, incorporando profissionais com experiências e qualificações variadas, que enriquecem nossos pontos de vista. Contamos ainda com cinco comitês que agregam qualidade técnica e nos auxiliam no processo de constante revisão de nossas práticas, em linha com as **melhores diretrizes de governança** e boa gestão.

Com um Conselho mais robusto e atuante, fortalecemos a governança e a credibilidade. E, para um banco, **credibilidade é a chave do negócio**. Essa compreensão é ainda mais essencial nestes tempos em que uma crítica publicada em uma rede social tem alcance global. Por isso, no Santander, escrevemos Confiança e Ética com letra maiúscula.

O orgulho que nosso time carrega no peito é o mesmo que estampa o rosto dos nossos conselheiros. **A transparência que desejamos ao país começa, no Santander, na maneira como conduzimos nossos negócios**. As causas que apoiamos, como diversidade e sustentabilidade, são práticas diárias de cada um dos 48 mil colaboradores.

É assim que geramos benefícios duradouros aos acionistas. Em 2018, anunciamos o pagamento de R\$ 6,6 bilhões em dividendos e juros sobre capital próprio. Encerramos o ano com nossa unit (SANB11) cotada a R\$ 42,70, **um aumento de 33,9% em 12 meses**.

Ao conciliar valores humanos e econômicos, cumprimos nossa missão de ser um banco responsável. **Porque, para nós, há um só caminho: ser simples, pessoal e justo.**

Álvaro A.C. de Souza, presidente do Conselho de Administração



Conselho de Administração do Santander Brasil. Da esquerda para a direita: José de Paiva Ferreira, José Luciano Duarte Penido, José Antonio Álvarez Álvarez, Sérgio Agapito Lires Rial, Deborah Stern Vieitas, Álvaro Antonio Cardoso de Souza, Deborah Patricia Wright, José Maria Nus Badía, Celso Clemente Giacometti e Conrado Engel

O mundo está mudando e, mais do que mudar junto, decidimos ser um dos agentes dessa mudança



Nos últimos anos, o Santander Brasil impulsionou uma história de transformação que está revolucionando não só a indústria em que estamos inseridos, mas também o que as pessoas esperam e a forma como se relacionam com o seu banco.

No cerne dessa revolução está um novo paradigma de trabalho: com inteligência, velocidade e pluralidade de talentos

intensificamos o nosso impacto. É assim que estamos desenvolvendo soluções que descomplicam o dia a dia.

Olhamos para a vida das pessoas e como podemos acompanhar suas transformações. Por isso nosso conceito é uma pergunta: "o que a gente pode fazer por você hoje?". Mais do que uma *tagline*, é um novo *mindset* que reforça o nosso papel de prestar serviço de qualidade.



CADA VEZ MAIORES

Ampliando a base por 43 meses consecutivos, chegamos a

24,2 milhões de clientes ativos em 2018.

Desse total, **5,2 milhões** já transacionam frequentemente conosco – um aumento de 25% em um ano.



A ousadia de se colocar na vitrine: a satisfação do cliente como métrica-chave

Dizer que "o freguês tem sempre a razão" é fácil. Difícil é transformar essa ideia em um compromisso concreto, em uma entrega diária. A gente faz isso. Ter o cliente satisfeito é a nossa obsessão.

É por isso que nos tornamos o primeiro banco no país a pautar nossa performance também pelo NPS (*Net Promoter Score*), metodologia de pesquisa que mede objetivamente a satisfação e a lealdade dos nossos consumidores.

Decidimos deixar que nos digam, com liberdade, qual é a nota – de zero a dez – que eles dão aos nossos serviços.

Ao traduzir e divulgar com clareza e isenção o nível de satisfação de milhares de pessoas e empresas que atendemos, o

NPS virou a principal métrica para avaliar e melhorar o desempenho dos nossos produtos, serviços e colaboradores.

Essa relação de transparência não para por aí. Somos o banco que mais incentiva o uso responsável do dinheiro. Ao invés de oferecer apenas crédito, recomendamos renegociar dívidas. Comunicamos o fim da taxa de carregamento de todos os nossos produtos de previdência, para todos os clientes. Quando chegou a hora de anunciar crédito imobiliário, baixamos a taxa, fazendo o mercado inteiro também se reposicionar. E ainda, rompendo com a categoria, realizamos a segunda edição da Black Week Santander, uma megapromoção com mais de 40 ofertas de descontos em produtos como seguro residencial e financiamento de veículos.



"Aqui trabalhamos para fazer com que cada cliente nosso, de verdade, prospere."

Sérgio Rial, presidente

Confiamos na capacidade dos nossos **48 mil funcionários** de **entregar o que os clientes esperam de nós**. E o time Santander respondeu com excelência ao desafio: em 12 meses, o **NPS melhorou 14 pontos, indo de 43 para 57**.

Tivemos a coragem de dizer que um “cheque especial” não tem nada de “especial”, e nós explicamos em rede nacional o porquê.

Desvendamos a “sopa de letrinhas” das operações bancárias – explicando, em nossas interações com os clientes, o que é CDB, CDI, IOF, e o impacto de cada sigla no bolso. Não nos interessa nenhum tipo de lucro que implique desvantagem para quem faz negócios conosco.

Para garantir que o cliente esteja em primeiro lugar, transformamos o modo como nos relacionamos com ele, e levamos nossos serviços para onde as pessoas estão.

A oferta deve ser *omnichannel*, proporcionando um melhor atendimento e uma experiência única, com sinergia entre os canais digitais e físicos. É o Santander no bolso das pessoas, na palma de suas mãos, a um toque de distância. Ainda assim, acreditamos que algoritmos e robôs jamais substituirão completamente o contato pessoal, “olho no olho”. Somos digitais, mas nunca deixaremos de ser humanos.

Por isso reinventamos o conceito de agência bancária. O Work Café, por exemplo, traz uma nova experiência de atendimento em um espaço *coworking* com as portas abertas inclusive aos finais de semana em São Paulo e para quem (ainda) não é cliente Santander. Já são duas unidades em operação, uma na capital paulista e outra no Rio de Janeiro, e vem muito mais por aí.

Também estamos desbravando o interior do Brasil. Em 2018, abrimos nada menos do que 36 agências em municípios de todos os tamanhos. Para ir mais longe e mais rápido, criamos o PAB móvel, um modelo de posto de atendimento provisório, guiado por uma carreta e montado em apenas uma hora e meia. Esse modelo tem sido fundamental para acelerar o atendimento aos milhares de novos clientes que conquistamos a cada nova Folha de Pagamento. Além disso, chegamos aos locais públicos, como as feiras livres, onde instalamos a nossa Tenda Prospera para oferecer facilidades em crédito e meios de pagamento aos empreendedores.

O controle de riscos é uma **responsabilidade compartilhada entre todos os profissionais do Banco**, independentemente de seu cargo ou área de atuação. Temos inclusive uma **cultura global própria que norteia nossas ações diárias**, chamada *Risk Pro*, usada na identificação de ameaças ao negócio e aos consumidores.

ATACAREJO

Cada vez mais as áreas de **Atacado e Varejo atuam em conjunto** para gerar soluções integradas para os clientes.

“Esses espaços comunitários são muito bacanas. Há uma conexão com as pessoas, tira um pouco o lado ‘sisudo’ do banco, não tem aquela barreira na porta. É uma agência realmente diferenciada, um novo modelo.”

Erica Maiera,
Supervisora de uma rede de lojas, que tem visitado o Work Café duas vezes por semana desde a inauguração, em 2018.



CADA VEZ MAIS DIGITAIS

Ao longo de 2018, ampliamos em **32%** o número de clientes que usam os canais digitais.

Descomplicar a vida das pessoas é a diretriz de nossa transformação digital

Entregamos mobilidade, comodidade e segurança em ferramentas de design amigável e intuitivo. Seja o Santander Empresas, app para pessoas jurídicas, ou o Santander Way, primeiro aplicativo de gestão de cartões lançado por um grande banco no país. E continuamos nos desafiando a implementar um *mindset* inovador, marcado pela aceleração constante.

Adotamos, por exemplo, a metodologia de mesas ágeis, com times multidisciplinares que se juntam por projeto, harmonizando competências e impondo velocidade à geração de soluções.

Essa nova cultura, somada a uma estratégia de aquisições de *startups* altamente promissoras, nos permitiu intensificar a digitalização do nosso portfólio e aumentar a eficiência dos nossos canais de relacionamento.

O digital hoje permeia e impacta todos os negócios do grupo. Desde a GetNet, que lançou uma solução para apoiar varejistas na construção de plataformas de *e-commerce*, até a Credits, uma *fintech* brasileira que viabiliza empréstimos com garantia, e recebeu o primeiro aporte no país do Santander InnoVentures, nosso fundo de capital de risco.

Em 2018, lançamos no Brasil o One Pay FX, solução pioneira no mundo que faz uso do *blockchain* para dar instantaneidade às transferências internacionais de pessoas físicas. Uma transação que demorava dois dias agora é feita em duas horas.



Com o Santander Pass apresentamos uma solução de pagamento que dispensa o uso do cartão de plástico. Utilizando a tecnologia NFC (*Near Field Communication*) no formato de pulseira e adesivo, é possível realizar transações de débito ou crédito mesmo se o celular estiver sem bateria.

Também revolucionamos a forma como se financiam veículos no país, automatizando todas as pontas do processo. Hoje, da simulação à assinatura do contrato, tudo é realizado digitalmente, por meio do app Santander Financiamentos.

Neste ano, demos um novo salto com o Cockpit, plataforma de inteligência artificial que combina nossas soluções de financiamento com as funcionalidades da Webmotors, nosso portal de classificados líder na revenda de veículos.

Empreender é preciso

O empreendedorismo é o caminho para o progresso econômico e social de pessoas e empresas – e para a construção de um país mais justo, onde florescem oportunidades e a livre concorrência. Queremos ser o motor dessa transformação. Estamos ao lado dos empreendedores, não importa o tamanho de seu sonho ou negócio.

Investimos no microcrédito produtivo orientado como uma alavanca para gerar e distribuir prosperidade. Ao longo de 16 anos, destinamos R\$ 5,7 bilhões para mais de meio milhão de microempreendedores no programa Prospera Santander Microcrédito. Como resultado, gente na base da pirâmide social, que, em sua maioria, empreende na informalidade, pela primeira vez pôde enxergar um banco como seu parceiro.

Para chegar a essas pessoas, fomos viver a realidade delas. Nos fizemos presentes, por

meio dos Agentes Prospera, nas cerca de 700 comunidades que atendemos. É um trabalho em expansão – queremos que nossas operações de microcrédito impactem todos os brasileiros que têm fome de realização.

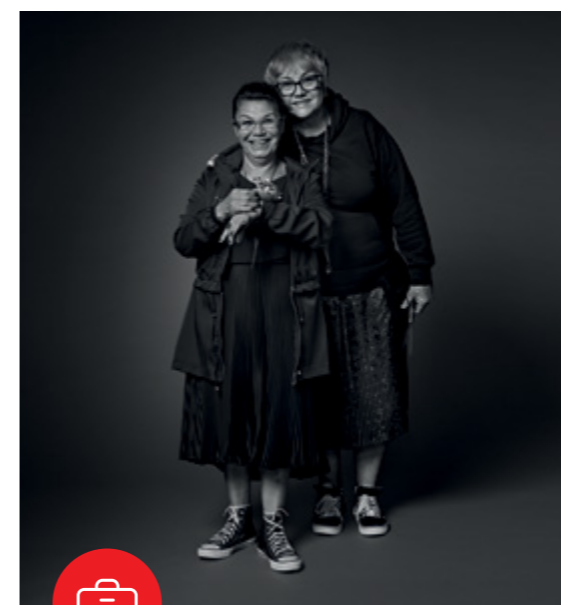
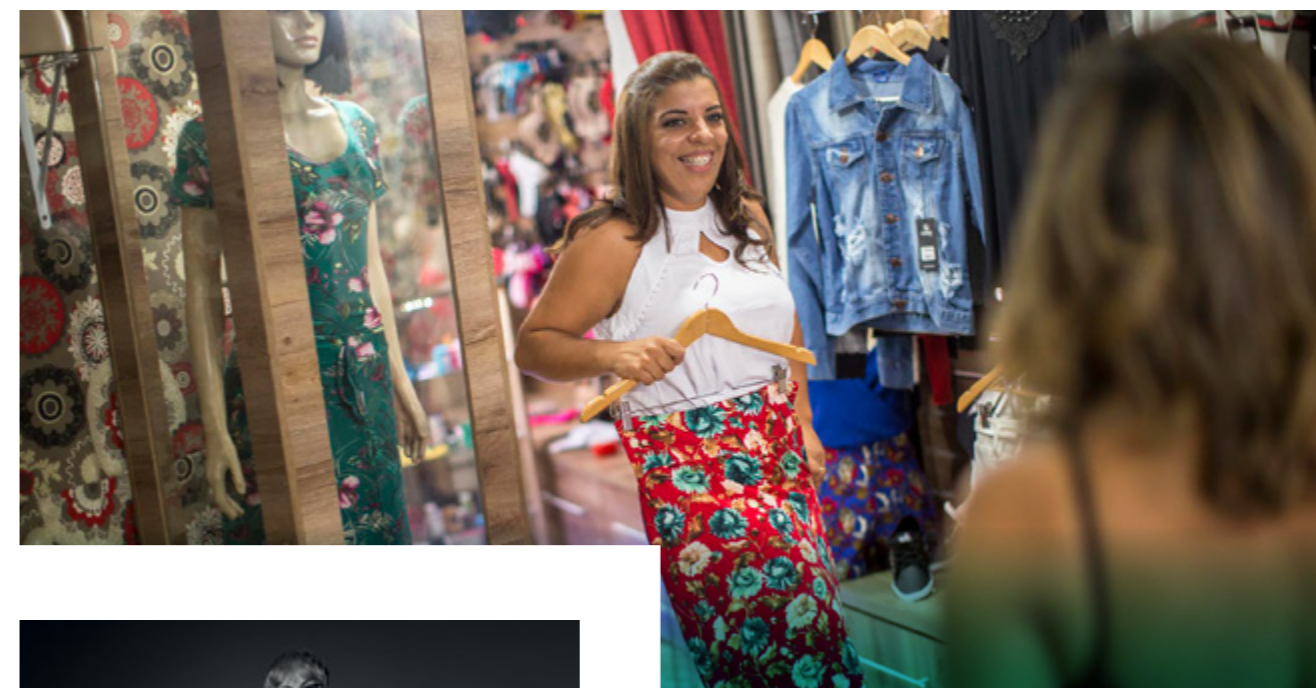
E, com a tecnologia Santander, aceleramos o processo de liberação de crédito de 15 dias para poucas horas. Porque quem empreende tem pressa.

Nosso compromisso com os empreendedores é reafirmado pelo Programa Avançar, com o qual apoiamos o desenvolvimento de pequenas e médias empresas com *workshops*, conteúdo *online* e subsídios para contratação de novos talentos.

E não paramos por aí. O Radar Santander oferece mentorias e *networking* para acelerar empreendedores com soluções que fortalecem a relação de pessoas e empresas com o mundo das finanças.

Investir no empreendedorismo é **construir junto**. É apostar no sonho e no talento das pessoas. Gente como Rick Chester – aliás, Rick Prospera –, que ralou como pedreiro, faxineiro e vendedor ambulante em Copacabana antes de virar youtuber, palestrante em Harvard e agora, **porta-voz do pequeno empreendedor e parceiro** em nossos negócios do Prospera Santander Microcrédito.

Rick Prospera tem o perfil de empreendedor brasileiro que queremos valorizar e apoiar. **Criativo, resiliente, que acredita em si e no país.**



#EMPREENDERNÃO SAIDEMODA

A moda não é só glamour. Nos bastidores há muita ralação. Durante a São Paulo Fashion Week (SPFW), **viramos as câmeras para o batalhão de microempreendedores** – costureiras, maquiadores, cabeleireiros – por trás do brilho de cada desfile, que fazem desse mercado um dos maiores empregadores e fomentadores de pequenos e médios negócios no país.



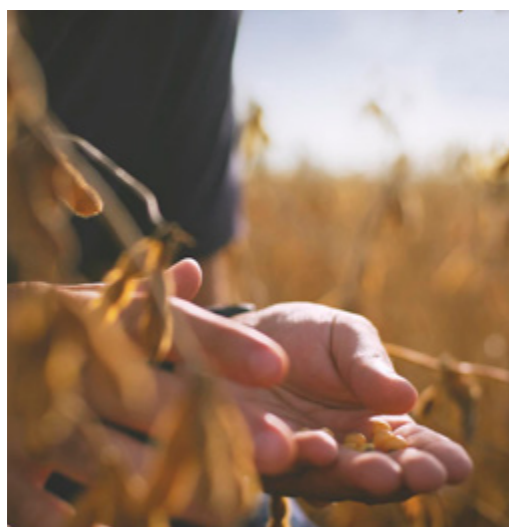
Na semana em que é celebrado o Dia da Amazônia, promovemos, junto com a The Nature Conservancy Brasil, um encontro entre empreendedores, empresários e especialistas em meio ambiente, para dialogar sobre como empreender de forma sustentável e responsável na Amazônia. Lideranças locais compartilharam suas experiências e expectativas e ouvimos também a opinião de quem se compromete a ajudar na expansão da infraestrutura da região.



Queremos quebrar o paradigma de uma economia baseada em combustíveis fósseis, atuando como agente de transformação. Há 13 anos, impulsionamos o mercado de energias renováveis, aprimorando um *portfólio* de soluções que abrange desde grandes projetos sustentáveis até o financiamento direto ao consumidor.

A energia eólica é a alternativa de geração limpa em que o Brasil está mais avançado. E muito desse avanço tem por trás a **força do Santander**: são **mais de 300 projetos apoiados**, que representam nada menos que **34% do mercado nacional**.

Energia limpa e agricultura sustentável para o amanhã que queremos hoje



Apoiamos os produtores na utilização responsável da terra e de seus recursos, para que a nossa agricultura seja mais farta e sustentável.

Nos preocupamos em orientar nossos clientes para o uso mais eficiente de seus financiamentos. Só em 2018, tivemos um incremento de 22,8% da nossa carteira de crédito rural e continuamos expandindo nossa rede de Lojas Agro pelo interior do país, com gerentes especializados para ofertar produtos e serviços que mais se adequem ao negócio. Hoje, já são 21 lojas voltadas exclusivamente para atender quem trabalha no campo.

Gente como Thiago Ienaga. O paulistano trabalhava como cozinheiro e vivia na França até que precisou assumir a fazenda da família, quando o pai adoeceu. Hoje, com a integração lavoura-pecuária, planta e colhe soja em Mato Grosso.

“Dez anos atrás, a fazenda era outra. Havia áreas em franca degradação. Aos poucos, viemos fazendo um trabalho de recuperar a terra. O banco foi o agente financiador responsável por essa mudança.”

Thiago Ienaga, cliente Santander



Com a nossa linha de crédito, o cliente Reginaldo Anésio pôde instalar placas fotovoltaicas na casa onde vive com a esposa e o filho. Com isso, viu a conta de luz despencar de R\$ 200 para R\$ 70 em um mês e meio.

Nosso investimento se traduz em melhorias sociais. Cada *megawatt* de capacidade instalada cria 15 postos de trabalho¹. As torres eólicas representam uma fonte complementar de renda para pequenos proprietários de terra. E as comunidades são beneficiadas com creches e hospitais financiados pelas geradoras de energia limpa.

Também somos protagonistas no segmento de energia solar. E, de forma pioneira, apoiamos projetos de microgeração fotovoltaica.

Assim, lançamos o CDC Solar, oferecendo crédito para financiamento de equipamentos de energia diretamente a pessoas como Reginaldo Anésio, de Dois Córregos, São Paulo. “Sempre tive vontade de colocar essas placas na minha própria casa para baixar o custo da conta de luz e ajudar o meio ambiente”, diz.

Com a nossa linha de crédito, Reginaldo pôde instalar placas fotovoltaicas na casa onde vive com a esposa e o filho. Com isso, viu a conta de luz despencar de R\$ 200 para R\$ 70 em um mês e meio. A economia no bolso é acompanhada pela satisfação de quem sabe que está gerando energia limpa, para benefício do planeta.

Um orgulho compartilhado por nós: ajudar a construir um amanhã mais sustentável.

¹Fonte: Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

Somos 48 mil protagonistas, fazendo todo dia um banco sem igual



AQUI É O LUGAR

Para **inspirar e desenvolver** os profissionais do futuro, reformulamos nosso programa de estágio. Desde a contratação, todos os jovens estudantes terão uma **missão e um plano de desenvolvimento** pensado para seu crescimento profissional. Outro foco é o recrutamento de *trainees*. Em 2018, mais de 32 mil candidatos passaram pela seleção. Os 34 escolhidos receberam a notícia no Ginásio do Ibirapuera lotado, durante o Preparação Universia.



Nossos colaboradores são o Santander em movimento: são eles que encarnam a nossa garra, o nosso brio, são eles que incorporam e põem em prática o nosso jeito simples, pessoal e justo de fazer banco.

Por meio de ferramentas que promovem o aprimoramento de competências e o desenvolvimento profissional, estimulamos cada um de nossos colaboradores a assumir um papel protagonista na condução de suas carreiras.

A Academia Santander, nossa plataforma de treinamentos e ações educativas, que conta com diferentes formatos e metodologias, incentiva o autoaperfeiçoamento. Com transparência, divulgamos as vagas abertas no portal Meu Lugar Santander, lançado em 2018. Em sete meses, mais de 10 mil vagas foram abertas e tivemos um incremento de cerca de 44% nas promoções internas.

Aqui, todos têm chance de brilhar e decolar pela própria dedicação e talento. E meritocracia, para nós, combina com diversidade, respeito, inclusão.

Todos são encorajados para que seu potencial seja aproveitado da melhor forma possível, crescendo enquanto profissionais e ajudando a construir um banco cada vez melhor. Essa é a nossa forma de democratizar o acesso a oportunidades.

Clientes são diversos e nós também precisamos ser. Enxergamos a diversidade como valor absoluto e como uma alavanca de transformação social e corporativa.

Transformação social porque, ao promover a diversidade, geramos oportunidades e impactamos positivamente os que mais sofrem com a desigualdade econômica. E transformação corporativa porque a inclusão de pessoas com opiniões diferentes, perfis distintos, formações diversas, é um pré-requisito infalível para se construir um ambiente que acelere a inovação.

Consolidamos uma cultura de respeito à diversidade por meio de um conjunto de ações. Implementamos campanhas contra vieses inconscientes. Monitoramos a equidade em movimentações salariais e hoje não temos diferença na remuneração entre homens e mulheres em posições equivalentes.

Aqui, cada colaborador pode ser quem é. Isso não é algo trivial ou uma afirmação vazia. É, sim, uma realidade constatada em pesquisas internas e externas. Nove de cada dez colaboradores têm orgulho de trabalhar no Santander Brasil, de acordo com nossa Pesquisa de Engajamento. Em 2018, marcamos mais uma vez presença na lista *Great Place to Work*, que elege as melhores empresas para se trabalhar no Brasil.

#COMPETÊNCIÃO TEM GÊNERO

24% das **posições de liderança** são ocupadas por **mulheres**.

#TALENTONÃO TEM COR

23% dos **nossos colaboradores são negros** e **5%** estão em posições de **liderança**.

#EUSOU MEUBANCO

Nossos vice-presidentes, que, ao lado do presidente, compõem o Comitê Executivo, têm a missão de liderar os 48 mil colaboradores, criando estratégias e operacionalizando as políticas e metas definidas pelo Conselho de Administração. **Juntos, todos somos responsáveis por manter acesa a chama Santander.**



Comitê Executivo (Janeiro 2019). Da esquerda para a direita, de cima para baixo: Sérgio Agapito Lires Rial, José de Paiva Ferreira, Angel Santodomingo Martell, Alberto Monteiro de Queiroz Netto, Alessandro Tomao, Antonio Pardo de Santayana Montes, Carlos Rey de Vicente, Jean Pierre Dupui, Juan Sebastián Moreno Blanco, Mario Roberto Opice Leão, Patrícia Souto Audi e Vanessa de Souza Lobato Barbosa.



Mensalmente, os funcionários participam de um café com o presidente. Em videoconferência, exibida na rede de agências, prédios administrativos e no app para funcionários, **Rial fala sobre temas estratégicos e mensagens importantes, de forma franca e transparente.** A audiência média por evento é de 15 mil pessoas.



“Minha vontade é muito grande de mostrar para as pessoas o que eu sei fazer. Então, eu posso dizer que vou dar o meu melhor, e que as pessoas vão se admirar.”

Laila Leopoldino,
caixa na agência da
Bela Vista, em São Paulo, e vencedora
do O Incrível Show de Talentos

“Banco de talentos” ganhou um novo (e incrível) significado

Todos temos habilidades e vocações que vêm à luz longe do escritório, fora do horário de expediente.

Assim, por iniciativa do nosso presidente, Sérgio Rial, lançamos ao nosso time uma proposta surpreendente: um convite a qualquer um disposto a apresentar, no palco, um talento artístico incrível.

Isso é humanizar o ambiente de trabalho. Equivale a olhar nossos colaboradores nos olhos e dizer que sim, nós sabemos: o crachá não resume a identidade e o valor de cada um de nós.

O Incrível Show de Talentos ocupou o Teatro Santander no fim de outubro. Trinta colaboradores pré-selecionados deixaram as inibições de lado e subiram ao palco para cantar, tocar, dançar, pintar, apresentando aos colegas suas habilidades artísticas.

Em nossas redes sociais, demos voz aos nossos artistas. “Me inscrevi no show de talentos porque foi a oportunidade que eu vi para poder mostrar o meu dom: uma coisa que sempre gostei de fazer, que foi dançar”, disse Laila Leopoldino, que é caixa na agência da Bela Vista, em São Paulo. “Minha vontade é muito grande de mostrar para as pessoas o que eu sei fazer. Então, eu posso dizer que vou dar o meu melhor, e que as pessoas vão se admirar.”

Laila saiu-se vitoriosa na final do O Incrível Show de Talentos, realizada durante o nosso Encontro Anual. No palco do Jockey Club, na capital paulista, ela superou outros quatro finalistas e pôs para dançar uma plateia formada por 5 mil colaboradores do nosso time, que marcaram presença na festa.

O show de talentos definiu a temática da noite. Sérgio Rial surgiu no palco em mais uma das aparições-surpresa que já são a sua marca registrada (e que trazem embutida uma mensagem: estamos juntos). E nem a chuva conseguiu esfriar a animação do nosso time. Naquela noite, festejamos o fim de 2018 com a certeza de que teremos um ano incrível pela frente. Em 2019, o show deve continuar.

“Conhecer novos talentos, habilidades excepcionais, novas histórias de superações incríveis de quem faz alguma atividade artística melhor do que ninguém, nos inspira e nos fortalece.”

Sérgio Rial,
presidente



SANTANDER STAR

Em 2018, nosso programa que reconhece colaboradores por trás de entregas relevantes passou por duas grandes mudanças. Além das categorias de Inovação, Resultado, Colaboração e Atendimento, criamos uma nova categoria – Risk Pro – para reforçar o quanto somos todos responsáveis por consolidar a nossa cultura de risco. E, dentro da categoria Atendimento, premiamos a melhor loja de todo o Brasil, com base nos quesitos NPS, Resultado e Engajamento. Os vencedores foram anunciados em nosso Encontro Anual.



Vencedores Santander Star 2017 e 2018

Da esquerda para a direita, de cima para baixo: Tomas Mariotto, Paulo Jose Godoy Alves, Marcos Jose Maia da Silva, Marco Tedeschi Santander, Hirohito de Oliveira Sakane, David Alejandro Jimenez Munoz, Fernando Charrone, Rodrigo Victor Silva, Tiago Celso Abate, Patricia Rubio Quintas de Oliveira, Maria Tereza de Avila Bella, Taise Mazzariello Roveri, Felipe Zilles Castiglia, Natalia Perrella de Oliveira Aversa, Rodrigo Bittencourt Tofoli e Vanessa Zambotto

Ser o melhor banco do país significa, também, materializar o nosso impacto na sociedade



Um banco que se importa com as pessoas precisa ir além do que faz uma instituição financeira tradicional. Por isso o Santander se dedica a tornar melhor o espaço onde as pessoas vivem.

No início de 2018 demos a São Paulo um presente a sua altura: o Farol Santander, um polo de cultura, lazer e empreendedorismo como nenhum outro no Brasil.

Ao renovar o interior do antigo Edifício Altino Arantes, ressignificamos esse arranha-céu *art déco*, que passou a acolher debates sobre economia criativa, exposições de arte, memória de São Paulo, a pista de skate mais alta do país e uma vista privilegiada da cidade. Com isso, materializamos uma ideia: o patrimônio histórico de uma cidade é feito para ser usufruído e celebrado por todos os seus habitantes.

Em Porto Alegre, o Santander Cultural movimenta, desde 2001, o circuito cultural da capital gaúcha. Ao longo de 17 anos, o espaço já abrigou mais de 90 exposições

de artes visuais, 700 espetáculos e 4.500 filmes em sessões diárias.

Fomentamos a cultura também no Teatro Santander, em São Paulo. É um espaço com estrutura sem equivalente no país, onde foram apresentados espetáculos para mais de 900 mil pessoas desde 2016². As fachadas da nossa Sede e do Teatro são ainda parte de ações de engajamento, e ao longo do ano se tornaram vitrines para alertar a população para temas importantes, como a prevenção do câncer de mama e a Semana da Consciência Negra.

Acreditamos no poder do esporte para transformar as pessoas em grandes campeões, por isso nos tornamos o novo patrocinador oficial da Champions League da UEFA. E para promover um estilo de vida mais saudável, mobilizamos o público por meio da Santander Track&Field Run Series, o maior circuito de corridas de rua da América Latina. Em 2018, realizamos mais de 60 eventos em 20 estados do país, que engajaram milhares de corredores.

²Considera visitantes do 033Rooftop, inaugurado em 2018.

Mais de **300 mil**

pessoas visitaram o **Farol Santander** no primeiro ano de funcionamento – mais do que o número de visitantes do edifício nos últimos 20 anos.

CONTRA O SEDENTARISMO

Promovemos, em São Paulo e outras capitais, o maior circuito de provas de rua da América Latina, a Santander Track&Field Run Series, que incluiu a **primeira corrida vertical no Farol Santander**: um desafio de 578 degraus.



Teatro Santander

Solidariedade para transformar vidas

A solidariedade é uma força poderosa, que precisa ser alimentada. Esse estímulo é ainda mais urgente quando estão em risco a infância e o futuro de crianças e adolescentes de todo o país, vítimas de abusos e maus tratos.

Desde 2002, ajudamos a amenizar esse quadro por meio do Amigo de Valor, o maior programa de mobilização de recursos incentivados do país. Mais de 46 mil crianças e adolescentes em situações de risco já foram beneficiados com o direcionamento de recursos de incentivo fiscal aos fundos geridos pelos conselhos que zelam pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

Em 2018, destinamos aproximadamente R\$14 milhões a 67 projetos. Batemos recorde de arrecadação, tanto na campanha de funcionários como na de clientes. O segredo de tamanho sucesso é simples: uma equação que soma solidariedade e a vontade de mudar a realidade

de milhares de crianças e adolescentes Brasil a fora.

Temos também o programa Parceiros em Ação, que capacita microempreendedores com suporte de especialistas em metodologia de gestão e educação financeira em localidades impactadas pelo Próspera Santander Microcrédito.

Nossa caravana, itinerante e gratuita, em 2018 levou treinamento a 17 localidades, mudando a vida de mais de 2 mil pessoas. São microempreendedores como Sandra Bela, de Salgueiro (PE), que tinha um trailer onde vendia lanches, mas que era pequeno demais para o seu sonho.

“Eu gosto de cozinhar. Quanto maior a panela, melhor!”, diz Sandra. Dos lanches ela migrou para as quentinhas e, com o Parceiros em Ação, aprendeu a controlar as finanças e o estoque, abrindo caminho para concretizar seu grande sonho, a inauguração do seu próprio restaurante.



Em 16 anos, o Amigo de Valor já destinou mais de **R\$ 111 milhões** para 600 iniciativas em cerca de 200 municípios do Brasil, beneficiando mais de **46 mil crianças, adolescentes e familiares** em todo o país.



“Eu gosto de cozinhar. Quanto maior a panela, melhor!”

Sandra Bela, cliente Santander, que abriu seu próprio restaurante



O futuro é logo ali: como foi o Preparadão Universia, uma superaula para mais de 7 mil alunos

Parecia a abertura de um grande evento esportivo, com contagem regressiva e luzes pirotécnicas. A ansiedade disparou quando o telão subiu, revelando a presença inspiradora de Sérgio Rial, presidente do Santander Brasil: “Vamos fazer a revolução! A revolução do bem, da sabedoria, da educação, da pluralidade e de um Brasil melhor!”

Era o início do Preparadão Universia. Naquele fim de outubro, cinco dias antes do Enem, o Exame Nacional do Ensino Médio, o Santander – a empresa que mais investe em educação no planeta – realizou o maior festival de educação já visto no Brasil. Sete mil alunos do Ensino Médio atenderam ao nosso convite e ocuparam o Ginásio do Ibirapuera, em São Paulo, prontos para ampliar seus horizontes e embarcar em uma jornada de conhecimento.

Pela manhã, palestras curtas e intensas aceleraram as sinapses. Com sua retórica contagiante, o professor Clóvis de Barros provocou os jovens na busca pela excelência:

“Quando a vida é consagrada à perfeição, cada instante é colorido, desafiador e feliz!”

Inspirar o talento e a vontade de fazer a diferença no mundo: essa foi a mensagem por trás de cada fala. O público vibrou com as conquistas de Duília de Mello, astrofísica da NASA que estuda colisões entre galáxias. “O Universo é o meu laboratório!”

Criado em uma comunidade do Rio, Rafael Procópio superou as adversidades para se tornar fundador da maior comunidade de ensino de matemática do planeta. Com muita empolgação e otimismo, ele conduziu um aula arrematado com o “Funk da Razão e da Escala” (sob o coro da plateia).

Foram 7 horas de Preparadão, com shows de mágica e de música intercalados entre as aulas, didáticas e divertidas. E todos saíram com uma certeza, expressa por Sérgio Rial logo na abertura: “A educação é o único jeito de transformar o mundo”.

“A minha proposta é que você se conheça. Saiba que existe potencial infinito na sua cabeça. E se quer se desenvolver, não esqueça: educação é caminho, meio e ferramenta.”

Sérgio Rial,

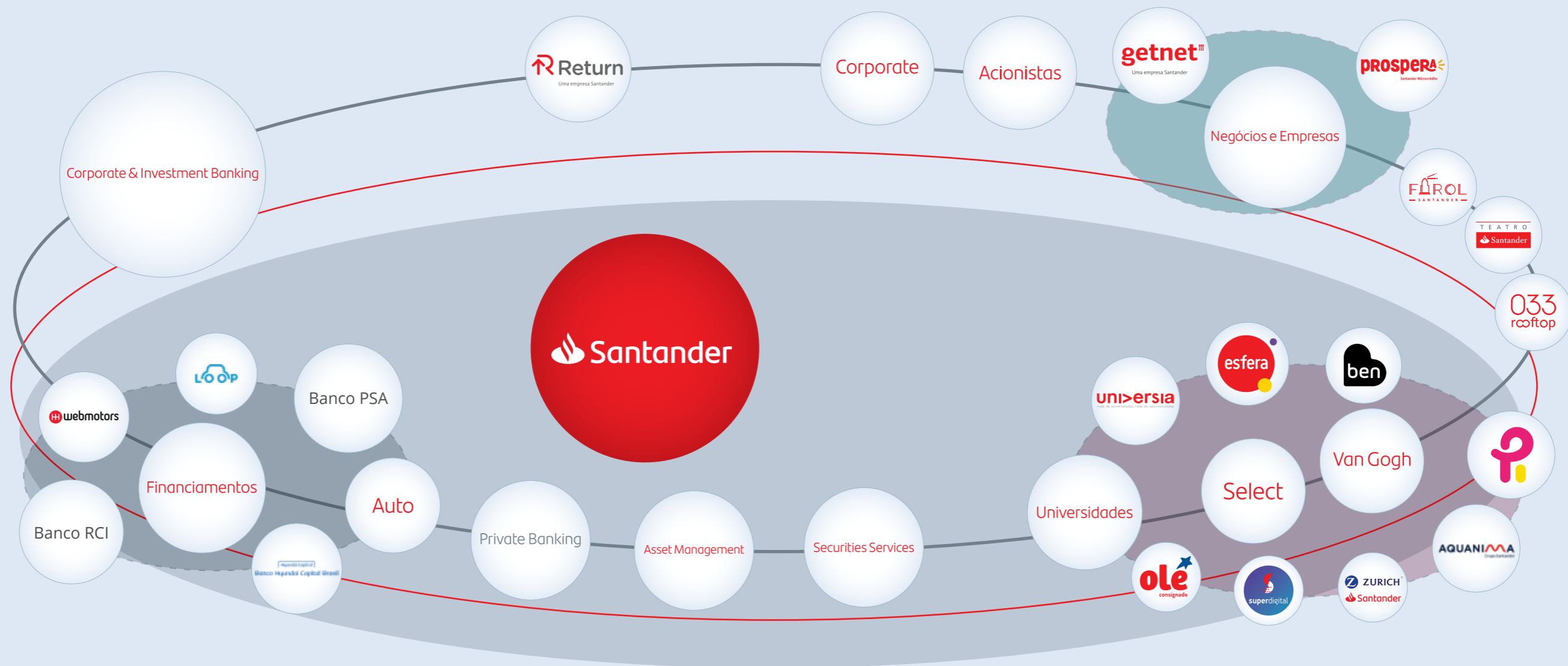
em manifesto aos estudantes no Preparadão Universia

ENCONTRO DE REITORES UNIVERSIA

Em 2018, dirigentes de 600 instituições de ensino de 26 países se reuniram no IV Encontro de Reitores Universia, que ocorreu em Salamanca, na Espanha. A partir dos debates, o **Conselho da Universia Brasil formulou os sete princípios fundamentais para o desenvolvimento da Educação Superior**. Ao todo, levamos 115 reitores de universidades brasileiras ao encontro. E, ao longo do ano, **concedemos mais de 4 mil bolsas a estudantes brasileiros**.



O ECOSISTEMA SANTANDER



CRÉDITOS

Coordenação

Banco Santander

Conteúdo editorial

The Factory

Projeto gráfico e diagramação

Adesign

Fotos e reportagens

Pág. 2 – FOLHA DE S. PAULO - Publicada em 27/10/2018 – Por Folha de S.Paulo – Disponível em:

<http://bit.ly/FolhaDeSPauloSantander>

Pág. 2 – EXAME - Publicada em 6/09/2018 – Por Júlia Lewgoy – Disponível em: <http://bit.ly/ExameSantander>

Pág. 2 – O GLOBO - Publicado em 10/01/2018 – Por O Globo – Disponível em: <http://bit.ly/OGloboSantander>

Pág. 3 – Valor Econômico - Publicado em 26/04/2018 – Por Talita Moreira – Disponível em:

<http://bit.ly/ValorEconomicoSantander>

Pág. 3 – O ESTADO DE S.PAULO - Publicado em 30/01/2018 – Por Aline Bronzati – Disponível em:

<http://bit.ly/OEstadoDeSPauloSantander>

Pág. 3 – REUTERS - Publicado em 28/12/2018 – Por Reuters – Disponível em: <http://bit.ly/ReutersSantander>

Pág. 3 – ÉPOCA NEGÓCIOS - Publicado em 29/08/2018 – Por Rafael Faustino – Disponível em:

<http://bit.ly/EpocaNegociosSantander>

Pág. 4 – EXAME - Publicado em 17/08/2018 – Por Exame – Disponível em: <http://bit.ly/ExameSantander2>

Pág. 5 e 20 – Foto por Tuca Reinés

Pág. 13 – Foto da campanha publicitária de divulgação do patrocínio à SPFW

Pág. 14 – Parque Eólico Morro do Chapéu Sul – Divulgação Enel Green Power

Pág. 15 – Foto por Reginaldo Anésio

Pág. 21 – Foto Campanha Publicitária Amigo de Valor

Publicado em
Fevereiro de 2019

ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



APLICATIVO
SANTANDER



SANTANDER
.COM.BR

Central de Atendimento

Consultas, informações
e transações:

4004 3535

(capitais e regiões metropolitanas)

0800 702 3535

(demais localidades)

0800 723 5007

(pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

@SANTANDER_BR

SANTANDER BRASIL

SAC

Reclamações, cancelamentos
e informações:

0800 762 7777

Pessoas com deficiência
auditiva ou de fala:

0800 771 0401

No exterior, ligue a cobrar
para: **55 (11) 3012 3336**

Atendimento 24h
por dia, todos os dias.

Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com
a solução apresentada:

0800 726 0322

Pessoas com deficiência
auditiva ou de fala:

0800 771 0301

Disponível das 8h
às 20h, de segunda a
sexta-feira, exceto feriados.

